

DELIBERA n°_107_

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/310405/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/10/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 27/07/2020 acquisita con protocollo n. 0322092 del 27/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, nel corso della sua istanza, narra che nel mese di Febbraio 2018, la sua linea di navigazione su internet smise di funzionare. A seguito di ciò, contattò il servizio clienti in data 11.2.2018 ed il problema venne risolto solo in data 18.2.2018. In data 26.4.2018, il problema si ripresentò e venne segnalato al gestore in pari data ma non venne mai risolto. Lo stesso inconveniente fu peraltro segnalato in altre circostanze, tra cui il 4.8.2018 e il 7.8.2018. A novembre 2018, pertanto lo stesso cliente chiese la migrazione a Wind tre, ma la fatturazione dei servizi da parte della Tim continuò fino a Febbraio 2019. Le richieste oggi avanzate, a ristoro di quanto sostenuto, riguardano l'indennizzo per disservizio linea dati su 255 giorni (dall'11.2.2018 al 18.2.2018 e dal 26.4.2018 al 30.11.2019) per € 1530 e lo storno fatture relative alla parte fissa per il periodo di disservizio.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento all'istanza di definizione oggetto di discussione, nel corso delle memorie difensive, la Telecom Italia spa, nella qualità di gestore dei servizi prestati, evidenzia che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che “ Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono”, pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che “Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità, di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1”. Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la “tracciabilità” di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla visione dei retro cartellini “Opera”, nel periodo oggetto di contestazione, si rileva una prima segnalazione di guasto dopo circa un anno dall'attivazione - l'11 febbraio 2018 - (utenza attivata 16.02.2017)

e tale disservizio, per mancato allineamento modem, risulta risolto il successivo giorno 12.02.2018. Altra segnalazione risulta aperta e chiusa il giorno 26 Aprile 2018. Il 4 Agosto 2109 l'Istante contatta ancora il 187 guasti, e la risoluzione avviene giorno 10/08/2019, il disservizio riguarda sempre un mancato allineamento del modem in modalità WIFI, che, viene fatto sostituire per guasto dovuto a fulminazione. Le memorie del gestore proseguono evidenziando che non si rilevano altre segnalazioni di guasto, tant'è che dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo). Nel caso che ci occupa, ribadisce la Telecom, non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. A tal fine è opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestito. L'assenza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di disservizio che possa interessare le utenze telefoniche, se non segnalati. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe su di lui). La stessa Telecom fa presente che l'istante non paga più le fatture a partire da quella di emissione luglio 2018, e pertanto la linea risulta sospesa prima il 25 Giugno 2018 - e riattivata il 28 Luglio 2018- , quindi nuovamente sospesa per motivi amministrativi il 17 settembre 2018. Il 9 Febbraio 2019 , dopo l'invio di numerose lettere di sollecito di pagamento delle fatture scoperte e l'invio il 5/10/2018 della Lettera di Preavviso risoluzione contrattuale, si procede con la cessazione della linea per morosità. In pacì è presente uno scoperto pari ad € 593,60. Le memorie difensive si concludono quindi con la richiesta che nel caso l'autorità adita riconosca eventuali indennizzi, questi ultimi dovranno andare a compensare la morosità esistente, in quanto dovuta e non contestata. Alla luce di quanto sopra esposto, non si ravvedono inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, per cui l'istante non ha diritto a nessun tipo di indennizzo e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Dalla ricostruzione dei fatti narrati dall'istante nel corso della sua richiesta di indennizzi, viene evidenziato una interruzione dei servizi internet, sulla sua linea telefonica per un periodo ininterrotto che va dall'11 febbraio 2018 al 18 febbraio 2018 e dal 26 aprile 2018 al 30 novembre 2019 per un totale, secondo i suoi calcoli, di 255 giorni di disservizio. Al contempo viene richiesto anche lo storno delle fatture relativamente alla linea fissa. Il gestore, di contro, risponde che non esistono reclami per il periodo così

lungamente evidenziato e che invece le segnalazioni di guasto sono limitate nel tempo e risolte in breve. Lo stesso gestore ci tiene a precisare che per morosità si hanno altre due sospensioni della linea risalenti al 25 giugno (poi rientrata) e il 17 settembre 2018, che poi fa scaturire il successivo recesso, che segue il preavviso di rescissione contrattuale. Viene inoltre segnalata una scopertura economica pari a quasi 600,00 euro, dovuta a fatture allo stato attuale impagate. A scanso di equivoci, si precisa innanzitutto che le richieste dello stesso istante non risultano allineate, nel momento in cui viene richiesto lo storno relativo alla parte fissa, per il periodo di disservizio, considerato che quest'ultimo è stato riscontrato soltanto nella linea dati. La carenza documentale a sostegno di quanto illustrato dall'istante, dà, comunque, piena ragione alla tesi difensiva del gestore, allorquando si constata la mancanza nella fascicolazione informatica, degli allegati relativi ai disservizi lamentati. Sostanzialmente, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione. La mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Non è stata presa in considerazione da parte istante, perchè non adottata, neppure la possibilità di richiedere l'intervento del Corecom mediante una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo, nonostante il periodo di interruzione, come da lui affermato, duri quasi nove mesi. Per le considerazioni riportate, si ritiene pertanto che l'istanza avanzata dal proponente non possa trovare alcun accoglimento.

DELIBERA

1. L'istanza inoltrata dal Signor Pitruzzello Giuseppe avverso la Telecom Italia spa, per le ragioni enunciate in precedenza, non può trovare alcun accoglimento e pertanto viene rigettata.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 28/10/2021

IL PRESIDENTE

